

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah salah satu jasa yang berkepentingan dengan aspek ekspektasi konsumen dan komitmen penyediaan layanan terbaik. Riset kualitas jasa perbankan akan menjadi sangat menarik untuk dapat dikaji. Kualitas *Internet Banking* akan menjadi salah satu fokus penelitian para manajer di era *E-Service* seperti saat ini. Aplikasi bisnis berbasis internet, dapat menjadi titik awal dari mulai berkembangnya sistem teknologi informasi. Aplikasi yang saat ini terus berkembang adalah *Internet Banking* (Sri Maharsi dan Fenny, 2011). *Internet Banking* adalah salah satu layanan yang diberikan oleh bank untuk memudahkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan fasilitas internet. (Feronica Mayasari Kurniawati E.P & Nugroho, P. I. (2011))

Layanan *internet banking* dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan komputer global yaitu internet. *Internet banking* dapat memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bagi bank. *Internet banking* dapat bermanfaat karena dapat mengikat nasabah untuk selalu loyal terhadap bank tersebut. *Internet banking* akan sangat membantu para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus mendatangi bank yang bersangkutan maupun ATM. *Internet banking* memiliki berbagai macam

kegunaan antara lain: (1) melakukan transfer non tunai, (2) cek saldo rekening, (3) isi ulang pulsa elektrik, (4) melihat informasi kurs, (5) informasi kartu kredit, dan (6) dapat mengetahui program bank.

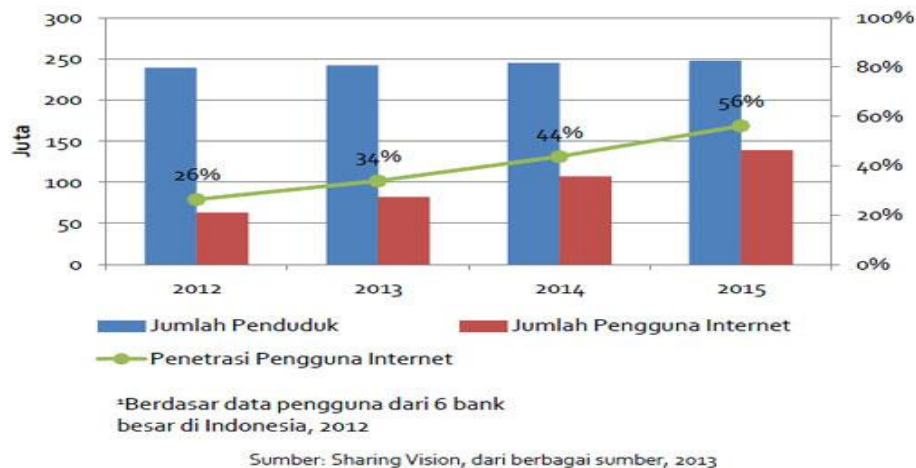
Penggunaan *internet banking* juga memiliki kekurangan yaitu dana nasabah sering dibobol orang tak dikenal. Dana yang hilang sering tidak dapat dikembalikan dan nasabah menderita kerugian. Pihak bank sering beranggapan nasabah lalai dan tidak menyimpan PIN akses ke e-bankingnya dengan baik. Kasus yang pernah terjadi pada beberapa bank di Indonesia yaitu diperoleh dari sumber <http://www.suara.com>. Salah satu nasabah bank BNI pernah mengungkapkan bahwa dananya pernah dibobol oleh orang tak dikenal dan mendapat kerugian yang cukup besar. Tim Subdit 3 Cyber Crime Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Metro Jaya telah menangkap empat tersangka kasus dugaan pembobolan dana nasabah bank melalui *internet banking* dinyatakan bahwa nasabah menderita kerugian sebesar 245 juta rupiah. Kasus tersebut akan meresahkan nasabah khususnya nasabah pengguna *internet banking*, sehingga akan menurunkan intensitas nasabah pengguna *internet banking* di Indonesia.

Venkatesh et. al (2003) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang bisa mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *internet banking* adalah *Performance Expectancy* (Harapan terhadap Kinerja). Harapan terhadap Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan *internet banking* nasabah dalam penggunaan *internet banking*. Harapan terhadap Kinerja merupakan suatu tingkat ukuran dimana seseorang akan percaya pada saat

menggunakan suatu sistem dimana sistem tersebut akan dapat membantu untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh et. al, 2003). Niat Menggunakan *internet banking* merupakan suatu keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan karena individual memiliki minat atau keinginan untuk melakukannya sehingga niat perilaku akan menentukan perilakunya. Terdapat beberapa alasan mengapa nasabah berniat atau tidak berniat untuk menggunakan *internet banking*. Alasan-alasan tersebut terbagi menjadi dua bagian pokok, yaitu berdasarkan minat yang didasarkan sikap dan norma subjektif.

Gender sebagai variabel moderasi juga mempengaruhi hubungan antara Harapan terhadap Kinerja terhadap Niat Menggunakan *internet banking*. Zaman sekarang, gender sangat berpengaruh terhadap suatu niat nasabah dimana dalam menggunakan *Internet Banking* lebih banyak didominasi oleh wanita karena wanita lebih malas untuk datang ke Bank dari pada pria. Wanita cenderung menyukai hal-hal yang simple dan tidak menyukai sesuatu yang rumit. Gender sangat berpengaruh terhadap niat dalam berperilaku menggunakan *Internet Banking*. Gender sendiri merupakan perbedaan antara pria dan wanita didalam fungsi, hak, peran, dan tanggungjawab yang terbentuk oleh suatu nilai tata sosial, budaya dan adat istiadat yang dapat berubah menurut waktu dan kondisi disekitar (Puspitawati, H. 2013)

Gambar 1.1
Jumlah Pertumbuhan Internet Banking di Indonesia tahun 2012 - 2015



Gambar 1.1 menunjukkan bahwa nilai transaksi *internet banking* di Indonesia telah mencapai angka sebesar Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut telah melebihi nilai transaksi di mesin ATM + debit yang berada pada kisaran angka Rp 3.476 triliun selama 2013. Pertumbuhan *internet banking* ini didorong oleh para pengguna internet yang pertumbuhannya sangat pesat. Survey yang telah dilakukan oleh Sharing Vision pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2013. Survey tersebut menunjukkan hasil 9 persen pengguna internet di Indonesia adalah pengguna internet banking, dan angkanya diperkirakan akan terus bertambah seiring pertumbuhan pengguna internet dan semakin berkembangnya zaman.

Peneliti menggunakan sampel yaitu para nasabah pengguna *Internet Banking* pada bank BNI di cabang Surabaya. Bank BNI adalah salah satu bank yang sampai saat ini menggunakan layanan *Internet Banking* 24 jam. Layanan *Internet Banking* 24 jam ini, didukung oleh sistem teknologi informasi yang

canggih, terutama dalam hal keamanan nasabah dalam berinteraksi menggunakan layanan ini. Penggunaan sarana teknologi informasi dapat mendukung berkembangnya produk serta meningkatnya sistem informasi (Mieke Suharini, 2008). Bank BNI merupakan salah satu Bank dengan tingkat pengguna *internet banking* terendah dari 4 Bank yang menjadi pesaing dari Bank BNI dan memicu peneliti untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengapa *internet banking* pada Bank BNI menduduki peringkat terendah dibandingkan 3 Bank lain yang menjadi pesaingnya. Hal ini dapat dijelaskan melalui Tabel 1.2 dibawah ini:

Gambar 1.2
Tingkat Penggunaan Internet Banking Bank di Indonesia



Gambar 1.2 menunjukkan data dari pengguna dari 4 bank besar yang berada di Indonesia, pada tahun 2014 total jumlah para pengguna *Internet Banking* mencapai 10 juta pengguna lebih. Prediksi yang dilakukan oleh Sharing Vision, jumlah pengguna *internet banking* akan terus meningkat hingga 12,2 juta pengguna. Awal tahun hingga saat ini nilai transaksi *internet banking* mencapai Rp 5,617 triliun. Bank BCA menguasai hampir keseluruhan nilai transaksi *Internet*

Banking dengan total Rp 5,349 Triliun. Posisi kedua ditempati oleh Bank Mandiri dengan nilai transaksi *Internet Banking* sebesar Rp 144 Triliun. Posisi ketiga ditempati oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan nilai transaksi *Internet Banking* sebesar Rp 86 Triliun. Posisi ke empat ditempati oleh Bank Negara Indonesia (BNI) dengan nilai transaksi *Internet Banking* sebesar Rp 38 Triliun.

Latar belakang permasalahan di atas membuat penulis ingin mengambil judul penelitian tentang Pengaruh Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi Gender di BNI Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka permasalahan yang akan di bahas adalah :

1. Apakah Harapan terhadap Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI?
2. Apakah Harapan terhadap Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI dengan Moderasi Gender?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Pengaruh Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI.

2. Menganalisis Pengaruh Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI dengan Moderasi Gender.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat yang diwujudkan dari penelitian ini adalah :

1. **Manfaat bagi Bank**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen Bank dalam melakukan suatu edukasi nasabah agar jumlah Internet Banking dimasa yang akan datang dapat meningkat lagi.

2. **Manfaat bagi penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan .bagi penulis untuk dapat mengetahui tentang pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Menggunakan *internet banking* dengan dimoderasi oleh Gender di Bank BNI Cabang Surabaya

3. **Manfaat bagi STIE Perbanas Surabaya**

Menambah kepustakaan dan dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian yang akan datang dalam studi S1 Manajemen Perbankan.

1.5 **Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian ini telah disusun secara sistematis dengan maksud agar pembaca dapat mengetahui lebih jelas urutan-urutan pembahasan objek penelitian, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Serta Sistematika Penulisan Proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori Yang Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan Tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang uraian gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran